

VŠB - Technická univerzita Ostrava
Hornicko-geologická fakulta
Institut ekonomiky a systém řízení

Akademický rok 2008/2009

Zadání diplomové práce

Student: **Bc. Radka Kubíková**

Studijní program: N2102 Nerostné suroviny

Studijní obor: 2102T001 Ekonomika a řízení v oblasti surovin

Téma: Analýza spokojenosti zákazníků společnosti Kamenolomy R, s.r.o.
The Analysis of Customer's Contentment of Company Kamenolomy R, s.r.o.

Zásady pro vypracování:

Proveďte analýzu spokojenosti zákazníků vybrané společnosti. Práci strukturujte do následujících částí:

1. Úvod
2. Charakteristika společnosti Kamenolomy R, s.r.o.
3. Analýza spokojenosti zákazníků
4. Návrhy opatření
5. Závěr

Rozsah práce: 30 – 35 stran textu

Seznam doporučené odborné literatury:

KOTLER, Philip; ARMSTRONG, Gary. Marketing. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2004. 855 s. ISBN 80-247-0513-3.

Interní materiály společnosti.

FREEMANTLE, David. Bezkonkurenční služby zákazníkům : test kvality. 1. vyd. Praha : Grada Publishing, 1996. 162 s. ISBN 80-85943-26-3.

WESSLING, Harry. Aktivní vztah k zákazníkům pomocí CRM : strategie, praktické příklady a scénáře. 1. vyd. Grada Publishing, 2003. 192 s. ISBN 80-247-0569-9."

NOVÝ, Ivan; PETZOLD, Jörg. (Ne)spokojený zákazník – náš cíl?! : jak získat zákazníka špičkovými službami. 1. vyd. Grada Publishing, 2006. 159 s. ISBN 247-1321-7.

Formální náležitosti a rozsah diplomové práce stanoví pokyny pro vypracování zveřejněné na webových stránkách fakulty.

Vedoucí diplomové práce: **Ing. Markéta Rolíková, Ph.D.**

Datum zadání: 31.10.2008

Datum odevzdání: 30.04.2009

doc. Dr.Ing. Oldřich Kodým
vedoucí institutu

prof. Ing. Vladimír Slivka, CSc.,Dr.h.c.
dekan fakulty